MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	Dirección Soporte al Negocio	**Área:**	División Gestión Cobratoria
Código del Cargo:	3016.33	**Código del Puesto:**	3016
Categoría:	24	**Nombre del Puesto:**	Jefe División 1
Nombre del Cargo:	Jefe División Gestión Cobratoria	**Reporta a:**	Director de Soporte al Negocio
Objetivo del Cargo:	Planear, organizar, coordinar y controlar las actividades de implementación y definición de la Estrategia de Cobro, estandarización de los criterios para el cobro de las operaciones de crédito, así como proponer soluciones de cara a las necesidades estratégicas del negocio con el objetivo de mantener los niveles de morosidad definidos a nivel institucional. Revisar y atender requerimientos varios que sean asignados por la jefatura correspondiente, brindar apoyo en lo que solicite en concordancia con la normativa y valores institucionales.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD	FUNCIONES PRINCIPALES
			1.Dirigir, coordinar, controlar y evaluar el desarrollo e implementación de las actividades de las áreas adscritas a la División de Gestión Cobratoria con el objetivo de que se cumplan los planes de trabajo y proponer las acciones que se consideren adecuadas para lograr la eficiencia de los procesos.
			2. Velar y dar seguimiento al cumplimiento de los indicadores establecidos por los entes fiscalizadores internos y externos.
			3.Velar por la actualización de la Normativa en materia cobratoria y proponer los cambios necesarios ante las instancias superiores con el objetivo de mejorar continuamente la gestión cobratoria en la institución y se cuente con las guías adecuadas para la correcta ejecución de los procesos.
			4.Asesorar a las diferentes oficinas comerciales respecto a las acciones a realizar para el logro de los objetivos de morosidad a nivel institucional.
			5. Analizar el comportamiento de los indicadores de morosidad, emitir políticas y normativa que mejoren los procesos de cobranza.
			6.Atender los requerimientos especiales encomendados por instancias superiores y asistir a las sesiones de trabajo que correspondan.
			7.Planear, controlar y dar seguimiento a la elaboración y correcta ejecución del Plan Anual Operativo (PAO) y el Cuadro de Mando Integral (CMI) y planeación Presupuestaria de la División y áreas adscritas.
			8.Asignar y supervisar la ejecución de estudios técnicos y profesionales, relacionados con las áreas, actividades, operaciones, proyectos, contrataciones, desarrollo de productos, de los procesos a cargo.
			9.Emitir directrices y políticas a los funcionarios a su cargo, sobre las prioridades que se deben seguir de acuerdo a los planes de trabajo de la División.
			10.Velar por la actualización de la información publicada en el sitio de Intranet en materia cobratoria con el objetivo de que los usuarios cuenten con información vigente.
			11.Controlar la administración del personal de la División en tramites como vacaciones, asistencias, incapacidades, constancias salariales, suplencias, evaluación de desempeño, cierre de brechas competenciales, diagnostico de necesidades de capacitación, entre otros.
			12.Preparar y presentar los informes sobre avances y comportamiento del desarrollo general de los proyectos o procesos de la División.
			13.Supervisar y atender el suministro oportuno de la información que requieran los entes supervisores internos y externos de manera que se realicen los procesos de evaluación y seguimiento requeridos de la División y áreas adscritas.
			14.Cumplir con la calidad y los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			15.Supervisar periódicamente el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos para las funciones de su personal a cargo.
			16.Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área, División o Dirección.
			17.Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			18.Ejecutar otras funciones propias del Área, División o Dirección.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGOS
			19.Realizar una adecuada gestión de los riesgos, identificando, valorando y controlando aquellos que puedan impactar los Planes Estratégicos del Conglomerado a los cuales se encuentran asociados.
			20.Identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas institucionales, relacionados directamente a la administración de los riesgos operativos, normativos, financieros, de proyectos, tecnológicos y reputacionales, según corresponda.
			21.Ejecutar los lineamientos establecidos en la metodología institucional de administración de riesgos del Conglomerado Financiero, así como las herramientas y técnicas para identificar los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			22.Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			23.Dar seguimiento al control y fiscalización a las medidas adoptas para el funcionamiento del sistema de valoración del riesgo, garantizando una adecuada cultura de riesgo.
			24.Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			25.Le puede corresponder participar activamente en los diferentes Comités o comisiones definidos para el Conglomerado para conocer los planes de acción y medidas a tomar para minimizar el impacto de los riesgos inherentes en su campo de acción.
			26.En caso de materializarse un evento de riesgo es responsable de reportarlo directamente a la Dirección Corporativa de Riesgo, para su análisis y seguimiento.

CÓDIGO	REQUISITOS EXIGIBLES	
	Formación Académica:	Licenciatura en Administración Pública, Administración de Negocios o con énfasis en: Banca y Finanzas, Contabilidad, Gerencia, Contabilidad; Contaduría; Economía; Derecho.
	Legales:	Incorporado al Colegio Profesional respectivo y estar al día con sus obligaciones.
	Experiencia:	Tres años de experiencia comprobada en labores relacionadas con el diseño e implementación de acciones estratégicas, así como de labores administrativas o bancarias, relacionadas con el control de la gestión y supervisión de personal en áreas administrativas o del negocio.

CÓDIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimiento de la Normativa SUGEF 1-05, SUGEF 7-06.
	2. Conocimiento de la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento.
	3. Conocimiento de la Ley General de Control Interno.
	4. Conocimiento en Administración de Proyectos.
	5. Conocimiento en la formulación de presupuestos.
	6. Conocimiento en la elaboración de Informes de Gestión.
	7. Conocimiento sobre formación, dirección y coordinación de equipos de trabajo.
	8. Conocimientos en la preparación de planes estratégicos.

*** Los requisitos técnicos exigibles deben ser presentados con respaldo por medio de certificaciones de participación, aprovechamiento, cursos o similares. Los requisitos técnicos exigibles serán evaluados por medio de la prueba de conocimiento que forma parte del proceso de selección.**

CÓDIGO	REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES
	1.Conocimiento en la Normativa externa relacionada con la Contraloría General de la República.
	2.Conocimiento en el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF).
	3.Conocimiento en la Normativa Interna del Conglomerado Financiero.
	4.Conocimiento en el Manual de Normas de Atención y Servicio al Cliente.
	5.Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Cumplimiento de la Ley 8204.
CÓDIGO	**SISTEMAS UTILIZADOS**
	Word, Excel, Power Point, Outlook
	ACL
	SIPO
	VISA
	SIPRE
	SIGESCO
	T24

	COMPETENCIAS REQUERIDAS				
PERFIL KOMPE DISC:		**PERFIL: JEFATURAS SOPORTE**			
CÓDIGO	**Cardinales:**	**D**	**C**	**B**	**A**
CAR-01	Compromiso Social				
CAR-02	Orientación al Cliente				
CAR-03	Innovación y Creatividad				
CAR-04	Orientación al Logro				
CAR-05	Seguimiento de procedimientos				
CÓDIGO	**Gerenciales:**	**D**	**C**	**B**	**A**
GER-01	Desarrollo de Otros				
GER-02	Dirección de Equipo				
GER-03	Seguimiento de la Gestión				
CÓDIGO	**Del Negocio:**	**D**	**C**	**B**	**A**
NEG-01	Análisis de la Información				
NEG-02	Negociación				
NEG-03	Persuasión				
NEG-04	Manejo Emocional				
NEG-05	Trabajo en Equipo				
CÓDIGO	**Del Soporte:**	**D**	**C**	**B**	**A**
SOP-01	Planeación				
SOP-02	Practicidad				
SOP-03	Precisión				
CÓDIGO	**DISC - Personalidad**	**D**	**C**	**B**	**A**
DISC-01	Dominancia				
DISC-02	Influencia				
DISC-03	Estabilidad				
DISC-04	Conformidad				
Observaciones:	**La Gerencia General aprueba la creación de este perfil mediante oficio GGC-010-2021, con fecha 05 de enero de 2021. Referencia DIRCH-1804-2020.**				